Tiago Luís Pinto

Relatório de Estágio em Farmácia Comunitária

Relatório de estágio realizado no âmbito do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, orientado pela Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado e apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

Julho 2014



Eu, Tiago Luís Pinto, estudante do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, com o nº 2009010352, declaro assumir toda a responsabilidade pelo conteúdo do Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, no âmbito da unidade Estágio Curricular. Mais declaro que este é um trabalho original e que toda e qualquer afirmação ou expressão, por mim utilizada, está referenciada na Bibliografia deste Relatório, segundo os critérios bibliográficos legalmente estabelecidos, salvaguardando sempre os Direitos de Autor, à exceção das minhas opiniões pessoais.

(Tiago Luís Pinto)

Coimbra, 11 de Julho de 2014

A Orientadora de Estágio

NCA FARMÁCIAS, LDA NIPC 508 793 149

(Dr.ª Maria Helena Costa Neves Correia Amado)

O Estagiário

(Tiago Luís Pinto)

Agradecimentos

Um agradecimento especial à Dra. Maria Helena Costa Neves Correia Amado pelo acolhimento, pela disponibilidade, pela confiança e por toda a amizade demonstrada;

A toda a equipa da Farmácia Luciano & Matos pelos conselhos, ensinamentos, amizade, apoio, paciência e, sobretudo, pelo respeito;

À minha família pelo apoio, confiança e compreensão. E ainda, por me terem ajudado e aconselhado durante todo o meu percurso académico;

Aos meus colegas e amigos por todo o apoio e amizade;

À Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra, principalmente aos seus professores, por todo o conhecimento transmitido.

Obrigado!

ÍNDICE

LI	STA DE AE	BREVIATURAS	3
ı.	INTROD	UÇÃO	4
2.	ANÁLISE	SWOT	4
	2.1. Aspet	os Internos	6
	2.1.1. P	ontos Fortes	6
	2.1.1.1.	Aplicação Prática dos Conhecimentos Adquiridos ao Longo	da
	Formação A	cadémica	6
	2.1.1.2.	Competências Pessoais	7
	2.1.1.3.	Instalações da Farmácia	7
	2.1.1.4.	Localização da Farmácia	8
	2.1.1.5.	Equipa Técnica Altamente Especializada	8
	2.1.1.6.	Plano de Estágio Organizado	9
	2.1.1.7.	Sistemas de Gestão da Qualidade	I 3
	2.1.1.8.	Grupo Holon	14
	2.1.1.9.	Consulta Farmacêutica	I 5
	2.1.1.10.	Fins-de-semana e Serviços	16
	2.1.1.11.	Preparação de Medicamentos Manipulados	17
	2.1.1.12.	Autonomia na Resolução de Casos Práticos (Automedicação)	18
	2.1.2. P	ontos Fracos	22
	2.1.2.1.	Conhecimentos Não Adquiridos ao Longo da Formação Académica	22
	2.1.2.2.	Medicamentos Homeopáticos	22
	2.1.2.3.	Elevado Número De Estagiários	23
	2.1.2.4.	Poucas Formações	23
	2.1.2.5.	Impossibilidade de utilizar certas funcionalidades do Sifarma2000®	23
	2.2.1. C	Portunidades	24
	2.2.1.1	Farmácia do Ano (Prémio Almofariz)	24

2014

	2.2.1.2. Pharmcarrer	24
	2.2.2. Ameaças	25
	2.2.2.1. Constante Alteração do Enquadramento Político-Profissi	onal25
3.	. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
4.	. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
Δ1	NEXOS	28

LISTA DE ABREVIATURAS

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

AINEs – Anti-inflamatórios não esteróides

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

CCF – Centro de Conferência de Faturas da ACSS

COE – Contraceção Oral de Emergência

FGP – Formulário Galénico Português

INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde

ISO – International Organization for Standardization

MNSRM – Medicamento Não Sujeito a Receita Médica

MSRM – Medicamento Sujeito a Receita Médica

MUV - Medicamentos de Uso Veterinário

PRM – Problemas Relacionados com Medicamentos

RAM – Reação Adversa Medicamentosa

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SNS – Serviço Nacional de Saúde

SWOT – Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats

I. INTRODUÇÃO

O presente relatório enquadra-se no âmbito da unidade Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Ciências Farmacêuticas, que objetiva a análise das atividades desenvolvidas durante o mesmo, bem como os conhecimentos adquiridos e as observações pertinentes.

A minha escolha para a realização do estágio curricular recaiu sobre a Farmácia Luciano & Matos devido à sua localização, ao aspeto das suas instalações, à sua dimensão, à variedade de serviços que fornece, à sua notoriedade e, principalmente, às excelentes referências que alguns colegas me transmitiram, no que toca ao seu método de funcionamento e à qualidade da sua equipa.

O estágio curricular em Farmácia comunitária teve início a 27 de Janeiro e terminou a 3 de Junho, sob a orientação da Dr.ª Maria Helena Amado, sendo que neste relatório faço uma análise crítica das experiências vivenciadas durante este período de tempo e de tudo o que me proporcionou enquanto futuro farmacêutico.

Com a necessidade de adaptação às mudanças económicas e sociais no nosso país, e ao desenvolvimento científico e tecnológico, a Farmácia comunitária assumiu um posicionamento diferente no que toca à prestação de serviços na comunidade. O exercício da atividade farmacêutica tem como objetivo essencial a pessoa do doente, focando-se não só na dispensa da medicação, mas em tudo que envolve a saúde e o bem-estar. Como tal, é essencial adotar uma atitude pró-ativa, oferecendo alternativas em termos de serviços que até há pouco não existiam ou estavam pouco desenvolvidos, tais como o aconselhamento nutricional, a podologia e o aconselhamento farmacoterapêutico, abrindo as portas da Farmácia a outros profissionais de saúde, tornando-a um "cluster" de saúde.

Enquanto profissional de saúde e especialista do medicamento, o farmacêutico é um dos profissionais de saúde mais próximos da população, assumindo na sua prática diária um papel fundamental na prevenção, controlo e tratamento dos problemas de saúde mais comuns. Desta forma, contribui para que se alcance a máxima efetividade da terapêutica farmacológica, minimizando o risco que lhe está associado e, assim, contribuir para uma melhoria da qualidade de vida da população.

2. ANÁLISE SWOT

A minha análise SWOT tem como objetivo transmitir os aspetos positivos e negativos do meu estágio, relacionando-o com aplicação da minha aprendizagem teórica na prática profissional e referenciando também de que forma os conhecimentos adquiridos durante o curso e durante o estágio se adaptam às minhas perspetivas profissionais. Nesta análise,

integro aspetos meus, da farmácia onde realizei o meu estágio e da minha formação académica.

		Pontos Fortes	Pontos Fracos
	•	Aplicação prática dos conhecimentos	Alguns conhecimentos não adquiridos ao
		adquiridos ao longo da formação	longo da formação académica
		académica	Inexistência de uma unidade curricular de
	•	Competências pessoais	simulação da prática profissional
	•	Instalações da Farmácia	Medicamentos homeopáticos
	•	Localização da Farmácia	Poucas formações
SOI	•	Equipa técnica	Elevado número de estagiários
terr	•	Plano de estágio organizado	• Impossibilidade de utilizar certas
ls In	•	Sistema de Gestão da Qualidade	funcionalidades do <i>Sifarma2000</i> ®
Aspetos Internos	•	Grupo Holon	
Asi	•	Consulta Farmacêutica	
	•	Fins-de-semana e Serviços	
	•	Preparação de Medicamentos	
		Manipulados	
	•	Autonomia na resolução de casos	
		práticos	
		Oportunidades	Ameaças
	•	Farmácia do Ano (Prémio Almofariz)	Medicamentos homeopáticos
Aspetos Externos	•	Sistema de Gestão da Qualidade	Constante alteração do enquadramento
Aspetos Externos	•	Grupo Holon	político-profissional
/ E	•	Pharmcareer	

Tabela I – Análise SWOT. Em itálico e a sublinhado são referidos os pontos fortes e fracos, que se revelaram oportunidades e ameaças, respetivamente. A razão pela qual se revelam oportunidades ou ameaças é descrita aquando da sua explicação como pontos fortes e fracos. A descrição e fundamentação de todos os pontos da análise SWOT são essenciais, uma vez que a distinção entre os aspetos internos e externos é bastante subjetiva.

2.1. Aspetos Internos

Considero como aspetos internos todos os fatores que favoreceram ou desfavoreceram a realização do meu estágio, isto é, os fatores que se revelaram importantes para a minha aprendizagem e que me permitiram crescer enquanto profissional (pontos fortes) e os fatores que foram condicionantes e dificultaram o meu desempenho (pontos fracos). Começo por falar dos aspetos relacionados com a formação académica, depois das minhas características pessoais e, por fim, dos aspetos relacionados com farmácia.

2.1.1. Pontos Fortes

2.1.1.1. Aplicação Prática dos Conhecimentos Adquiridos ao Longo da Formação Académica

Os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante a minha formação académica foram essenciais para a realização do estágio, tanto do ponto vista da interação farmacêutico-doente-medicamento, como da organização e gestão farmacêutica, facilitando assim a minha aprendizagem e o meu desempenho.

Na área da indicação farmacêutica, destaco os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Intervenção Farmacêutica e Auto-cuidados de Saúde e Fitoterapia que cobrem grande parte da área de atuação do farmacêutico (área da obstipação, diarreia, pirose, flatulência, hemorróidas, náuseas e vómitos, afeções dermatológicas e constipações, etc.). Para além disso, a excelente formação na área da contraceção oral de emergência permitiume responder com bastante segurança nesse âmbito.

Na área da Fitoterapia os conhecimentos relativos às potencialidades e benefícios deste tipo de produtos, bem como os perigos da sua utilização, revelaram-se extremamente úteis no seu aconselhamento (apesar de serem pouco requisitados).

A área da Farmacologia revelou-se fundamental para o aconselhamento e esclarecimento de dúvidas na dispensa de MSRM e MNSRM, bem como na determinação de parâmetros bioquímicos, principalmente no que toca às complicações da diabetes e ao seu controlo.

Relativamente à área dos Dispositivos Médicos, os conhecimentos adquiridos nesta unidade curricular facilitaram-me o seu aconselhamento, particularmente sobre dispositivos destinados à imobilização de partes do corpo.

As unidades curriculares de Organização e Gestão Farmacêutica e de Deontologia e Legislação Farmacêutica foram extremamente úteis para perceber a dinâmica de funcionamento da Farmácia comunitária e o enquadramento legal de todos os processos,

facilitando a posterior integração nos mesmos (por exemplo, a organização do receituário e a comparticipação).

Em termos de línguas, os meus conhecimentos em inglês revelaram-se suficientes para a realidade da Farmácia comunitária, permitindo-me responder sem grande dificuldade quando foi necessário.

2.1.1.2. Competências Pessoais

A minha capacidade de comunicação e capacidade de interpretação da informação que me tentam transmitir (visto que, por vezes, existia alguma dificuldade por parte dos utentes em explicar corretamente o que pretendiam ou o que sentiam) revelaram-se cruciais na interação farmacêutico-doente. Um ponto forte, que não tinha reconhecido em mim até ao contacto com a Farmácia comunitária, foi o facto de me conseguir adaptar às pessoas, o que se revelou essencial no meu desempenho, conseguindo, assim, obter um excelente feedback por parte dos utentes.

Em termos de softskills, destaco também a minha capacidade de tirar proveito de situações em que errei, retirando sempre algo positivo e não me deixando afetar pelo medo de falhar. Por outro lado, também me sinto surpreendido por conseguir trabalhar sobre pressão, uma vez que nunca tinha assumido uma responsabilidade tão grande.

2.1.1.3. Instalações da Farmácia

Relativamente à organização da Farmácia, começo por distinguir as excelentes instalações e a excelente organização espacial da mesma, que garantiram condições excecionais para a realização do meu estágio. Uma característica particular das instalações é a existência de dois gabinetes do utente, um direcionado para os serviços que a Farmácia presta (podologia, pé diabético, consulta farmacêutica e nutrição) e outro para a determinação de parâmetros bioquímicos e fisiológico. Este último tem à disposição um computador com acesso ao Sifarma2000®, o que permite aceder a determinações anteriores e ao perfil farmacoterapêutico que constam da ficha do utente, e assim conduzir a um aconselhamento mais fundamentado e rigoroso.

2.1.1.4. Localização da Farmácia

A localização da Farmácia possibilitou-me o contacto com uma amostra populacional bastante diferenciada, exponenciando as experiências com diferentes utentes e o desenvolvimento de conhecimentos diversificados, nomeadamente na vertente social. O elevado volume de clientes possibilitou-me a atuação em situações de *stress* e pressão, o que me permitiu crescer imenso como profissional e, sobretudo, ganhar confiança para enfrentar qualquer situação.

A população idosa é a que mais frequenta a Farmácia, não só devido à proximidade de zonas habitacionais ocupadas por uma faixa etária elevada, mas também porque são, sem dúvida, a que mais necessita, devido às doenças crónicas que acompanham a idade e também porque procuram a Farmácia pelo apoio a nível profissional, humano e psicológico.

Certamente que o grande número de utentes fidelizados se deve à qualidade da equipa técnica, não só em termos de conhecimentos mas também devido à parte humana, sendo que juntos culminam num atendimento de excelência, que diferencia a Farmácia Luciano & Matos das restantes. Isto confirma-se porque a proximidade com outras Farmácias exclui a localização como fator de fidelização, sendo que noutros casos se revela bastante importante. Assim, considero que a localização também é ponto forte, porque a elevada concorrência potencia a diferenciação e inovação, uma vez que estes mecanismos são necessários para a fidelização de utentes neste contexto.

2.1.1.5. Equipa Técnica Altamente Especializada

A equipa técnica da Farmácia Luciano & Matos foi o que mais contribuiu para o meu desenvolvimento enquanto profissional, em diversos aspetos. Em primeiro lugar, a sua formação extremamente diferenciada e o seu rigor científico e operacional, aliados à disponibilidade de partilha de conhecimento e à sensibilidade em orientar-me no sentido de tentar adequar os conhecimentos teóricos por mim adquiridos durante todo o curso à prática profissional, permitiu-me adquirir novos conhecimentos e direcionar os já adquiridos para a prática. A heterogenia em termos de faixa etária da equipa ajudou-me a construir a minha identidade profissional e a definir a minha postura perante a profissão, uma vez que foi possível conjugar o espirito inovador dos mais jovens com a transversalidade do conhecimento das pessoas mais experientes. Assim, consegui perceber quais os paradigmas que se foram alterando com o tempo e de que forma os profissionais mais antigos se adaptaram a tais alterações, o que me permitiu ter uma visão global da evolução da dinâmica da Farmácia comunitária.

A equipa permitiu-me crescer enquanto profissional seguindo exemplos de postura, competência e capacidade de trabalho, que me proporcionaram uma base forte para o desenvolvimento de competências que se moldam à minha personalidade. Devido à liberdade que me proporcionaram e à confiança que em mim depositaram, tive a oportunidade de desenvolver e melhorar muitas capacidades tais como, trabalhar sobre pressão, comunicação, adaptação, sentido de responsabilidade, etc.

É importante referir que cada elemento da equipa tem as suas funções e responsabilidades bem definidas, o que permite um funcionamento homogéneo da Farmácia. Isto é, na ausência de um elemento da equipa, a Farmácia funciona exatamente da mesma forma, uma vez que estão contemplados substitutos para cada função, sendo que sempre que surgia uma dúvida conseguia direciona-la para o colaborador responsável.

2.1.1.6. Plano de Estágio Organizado

A Farmácia Luciano & Matos possui um plano de estágio organizado e integrado, que tem como objetivo uma evolução sequencial (por etapas), de modo a que seja possível perceber toda a dinâmica de funcionamento da Farmácia até chegar à interação farmacêutico-utente. Aquando da minha chegada, foi-me entregue um manual de acolhimento que me permitiu conhecer e perceber rapidamente o esquema de funcionamento, bem como as funções de cada elemento da equipa, sendo que poderia direcionar as minhas questões para o responsável da função em causa. Assim, o plano de estágio integrado permitiu-me uma adaptação mais fácil e rápida.

A primeira tarefa passou pela receção de encomendas e armazenamento, com o intuito de conhecer os produtos e a sua localização e perceber a organização espacial da Farmácia. Para além disso, também estabeleci o primeiro contacto com o sistema informático, *Sifarma2000*[®]. Por outro lado, o contacto constante com os nomes comerciais dos medicamentos facilita a sua associação ao princípio ativo que o constitui, o que se revela de extrema importância para o atendimento.

Outro aspeto bastante importante é a gestão de *stock*, que objetiva o controlo da entrada e saída de produtos, tendo como finalidade o equilíbrio financeiro da Farmácia e, claro, o suprimento das necessidades e satisfação dos utentes. O *stock* deve ser criteriosamente gerido tendo em conta diferentes fatores técnicos, económicos e administrativos, tais como: localização da Farmácia e perfil dos seus utentes (sexo, faixa etária, recursos económicos), rotação dos produtos e o seu histórico de vendas, oscilações sazonais, produtos publicitados nos *media* e produtos novos, tipo de receituário

predominante, bonificações e ofertas, área de armazenamento disponível, frequência de entregas, fundo de maneio da Farmácia e condições de pagamento. Desta forma, uma boa gestão do *stock* impede a sua rutura, evita a acumulação de produtos, diminui a imobilização de capital e permite a rotatividade dos produtos.

O facto da Farmácia pertencer ao Grupo Holon, revela-se muito vantajoso, uma vez que o grande número de Farmácias associadas permite negociar melhores condições comerciais com os laboratórios. Durante o estágio tive a oportunidade de perceber como era feita a gestão do *stock*, o que me permitiu ter uma noção do mercado e das suas condicionantes, sendo que a parte comercial me desperta bastante interesse.

Após cerca de três semanas ocorre o primeiro contacto com o utente, no gabinete de utente, onde são realizadas medições de parâmetros bioquímicos e fisiológicos (pressão arterial, glicémia capilar, colesterol total, triglicéridos, peso e índice de massa corporal) e é prestado o devido aconselhamento, que passa pela sugestão de hábitos de vida saudáveis, como o exercício físico e uma alimentação equilibrada.

O gabinete de utente revelou-se de extrema importância, pois permitiu-me interagir bastante, vigiar utentes medicados, detetar situações de não adesão à terapêutica e de não cumprimento de medidas não farmacológicas, o que me deixou alerta para certas situações que poderiam acontecer no balcão.

Simultaneamente, existe o primeiro contacto com o receituário, onde são explicados os modelos de receita, o seu conteúdo e como é feita a sua validação (os requisitos legais para a comparticipação). Na Farmácia Luciano & Matos, a verificação do receituário é feita diariamente de manhã (para as receitas da tarde anterior) e de tarde (para as receitas da própria manhã), existindo uma dupla verificação por pessoas diferentes. Isto permite detetar antecipadamente erros, minimizando as suas consequências. Todas as não conformidades detetadas são convenientemente resolvidas (por exemplo, se existir uma troca de um medicamento de um doente, este é imediatamente contatado) e contabilizadas para o SGQ, o que obriga a um preenchimento de uma ficha, onde se explicita o erro e as ações corretivas e preventivas. Posteriormente à verificação, as receitas são divididas por organismos de comparticipação e são ordenadas em lotes de 30 receitas, que são fechados com o respetivo verbete de identificação de lote.

A etapa seguinte consiste na introdução ao menu de atendimento do Sifarma2000[®], sendo que um elemento da equipa explica e exemplifica todas a funcionalidades e de que modo estas nos podem ser úteis. Seguidamente procedemos ao aviamento de receitas

provenientes de um centro de acolhimento da terceira idade, o que me permitiu perceber todo o processo e dinâmica de funcionamento do programa, sem o contacto com o utente.

No que diz respeito ao atendimento, o Sifarma2000® consegue otimizar o aconselhamento farmacêutico ao disponibilizar informação técnico-científica permanentemente atualizada sobre os medicamentos (indicações terapêuticas, posologia, reações adversas, interações, contraindicações, etc.). Por outro lado, é possível criar uma ficha para cada utente, onde se introduz informação que nos permite estar atualizados no que toca ao estado de saúde do doente, como por exemplo: o perfil farmacoterapêutico (possibilita prevenir eventuais duplicações de medicação, interações, reações adversas, etc.); determinações de parâmetros bioquímicos e fisiológicos e registo de informações relevantes de saúde (doenças, alergias, intolerâncias, etc.); informações de caráter mais pessoal, como o aniversário, graus de parentesco com outros utentes, preferência por medicamentos de marca ou genéricos, regime de comparticipação especial, e outro tipo de informações. Assim, tudo isto contribui para um atendimento extremamente personalizado, auxiliado ainda pela funcionalidade "isaúde", um folheto que fornece informação sobre determinadas patologias destinado ao doente e que este pode levar consigo.

O Sifarma 2000[®] permite gerar mensagens que são visíveis na altura da dispensa do produto, contendo informação relativa à posologia, a um desconto ou promoção ou a uma alternativa terapêutica, informação importante acerca do prazo de validade ou até sobre a disponibilidade do produto no distribuidor.

Depois de familiarizado com o sistema informático, comecei por assistir a atendimentos realizados pelos farmacêuticos da equipa. Durante esta etapa ocorreu a primeira interação farmacêutico-doente-medicamento, que apesar de ser apenas observacional, permitiu perceber o processo de validação da prescrição.

Perante a apresentação da receita médica por parte do utente, é necessário averiguar um conjunto de parâmetros para proceder à sua validação, possibilitando o posterior aviamento, devendo assumir-se uma atitude crítica no sentido de detetar PRM (problemas relacionados com medicamentos), como possíveis erros de prescrição, interações medicamentosas e sobredosagem, bem como estar atento aos aspetos legais inerentes ao aviamento da receita.

Uma vez validada a prescrição, procede-se à respetiva avaliação farmacoterapêutica, intervindo para resolver os eventuais PRM identificados. A avaliação farmacoterapêutica da prescrição passa por reconhecer a relação entre o medicamento e a necessidade do utente e o cruzamento das características do doente (alergias, reações adversas prévias,

intolerâncias, patologias, etc.) com as do medicamento (indicação terapêutica, posologia, frequência de administração, contraindicações e interações medicamentosas), garantindo que não há incompatibilidades. Posto isso, o diálogo com o utente é essencial no sentido de obter informação relevante, pelo que o respeito e a empatia são elementos essenciais nesta fase. Se forem detetados PRM, o farmacêutico deve entrar em contacto com o médico e esclarecer qualquer dúvida existente.

A última etapa culmina no atendimento autónomo. Sempre que possível, os elementos da equipa técnica confirmam todos os dados da receita e os medicamentos que são dispensados, evitando possíveis erros tanto na medicação dispensada como na validação legal da receita. Durante o estágio, a dispensa de medicamentos mediante receita médica foi sem dúvida o procedimento mais comum, sendo que procurei sempre recorrer aos meus conhecimentos técnicos e científicos, de modo a que o utente usufruísse de um aviamento conducente a uma terapêutica segura e efetiva com o devido aconselhamento.

A posição que o Farmacêutico ocupa no Sistema Nacional de Saúde (SNS), torna-o o principal responsável pela promoção do uso racional do medicamento e da promoção da adesão à terapêutica, com vista a que o doente receba toda a informação e todos os conselhos de utilização do medicamento. Para além disso, não basta apenas haver a transmissão da informação, é também necessário obter a garantia de que o doente realmente entendeu o que lhe foi transmitido e está disposto a seguir à risca as indicações fornecidas. Para tal é necessário adotar medidas como: reforçar a finalidade do medicamento, a importância do contacto com o médico para ajuste da posologia, escrever a posologia nas embalagens, ou até mesmo recorrer a pictogramas no caso utentes analfabetos, colar ou escrever o nome do medicamento de marca na embalagem do medicamento genérico, etc.

É essencial transmitir a ideia de que um medicamento só exerce o efeito terapêutico desejado, se for utilizado de acordo com as recomendações dos profissionais de saúde, e se essas recomendações não forem cumpridas pode exercer efeitos indesejados ou mesmo não exercer o efeito pretendido. Como exemplos mais comuns posso referir: alerta para o prazo de validade de determinados colírios, sendo que transcrevia na embalagem sempre a data dispensa, assegurando que utente não se esquecia de quando o tinha aberto de modo a que fosse utilizado durante o tempo correto; alertar sempre para a utilização dos antibióticos até ao fim da embalagem; a importância do desmame aquando da utilização de terapias com corticosteroides tópicos, bem como da proteção solar; a importância de

respeitar o jejum (20-30 minutos antes do pequeno almoço), o esclarecimento acerca da utilização dos dispositivos de inalação, etc.

Deve ser dada atenção redobrada aos idosos, grávidas, insuficientes renais, hipertensos, e diabéticos, pois constituem grupos de risco. A estes utentes, mais do que a informação relativa ao medicamento deve ainda advertir-se para as medidas não farmacológicas inerentes às suas características, enfatizando sempre a importância da adoção de um estilo de vida saudável.

2.1.1.7. Sistemas de Gestão da Qualidade

Trabalhar integrado num SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) foi uma excelente oportunidade, que me permitiu adquirir a capacidade de trabalhar com uma maior disciplina de processos e com uma excelente sistematização interna, aplicando e melhorando os meus conhecimentos de Gestão e Garantia da Qualidade.

Um sistema de gestão da qualidade tem como objetivo dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade, e pode ser definido e estruturado de acordo com normas. Neste caso, a Farmácia Luciano & Matos adotou a ISO 9001, que se destina a empresas e organizações que querem demonstrar aos seus clientes que os seus meios e métodos organizacionais lhes permitem proporcionar confiança de que os seus serviços ou produtos são fornecidos por forma a cumprir requisitos.

A Farmácia Luciano & Matos é certificada, segundo a norma *ISO 9001* pela APCER, organismo de certificação acreditado no âmbito do Sistema Português de Qualidade e pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). O SGQ tem por base a sua política de qualidade, que se aplica a todos os processos, que neste caso consiste em quatro pontos fundamentais: satisfação das necessidades e expetativas dos utentes na prestação de serviços e cuidados de saúde, contribuição para o desenvolvimento da comunidade em que se insere, sustentabilidade da Farmácia e melhoria contínua.

O objetivo é fornecer serviços com a máxima qualidade, com vista a superar as expetativas do utente e aumentar os seus níveis de confiança, agilizando processos e promovendo uma boa gestão, com o envolvimento de toda a equipa e ainda evitar os custos da não qualidade, insatisfação do utente, má imagem, perdas de horas de trabalho desnecessárias e riscos para a saúde pública. Todos os procedimentos encontram-se bem definidos, de modo a que todos os elementos da equipa técnica sigam os seus padrões de atuação, traduzindo-se num funcionamento uniforme da Farmácia.

O SGQ é auditado duas vezes por ano, sendo que uma auditoria é externa, realizada pela APCER e destinada à certificação; e a outra é interna, sugerida pela própria Farmácia, que é responsável pela escolha do auditor, e serve como preparação para a auditoria externa. Na minha opinião, a principal mais-valia está nas ações de melhoria que resultam das autorias e não apenas na manutenção da certificação. Além das auditorias o SGQ sofre também uma revisão periódica onde participa toda a equipa.

Durante o meu estágio tive a oportunidade de assistir às duas auditorias, o que me permitiu perceber e conhecer alguns dos procedimentos relacionados com a política da qualidade que a Farmácia Luciano & Matos tem e que a distingue de outras farmácias, nomeadamente: a escala de correção de receituário, que permite a correção das receitas pouco tempo após a dispensa, levando a uma atempada deteção de erros; a existência de um dossiê com toda a informação acerca de todos os produtos reservados (colaborador responsável pela reserva, data, fornecedor da encomenda, previsão de chegada, colaborador responsável pela receção, nome do utente, contacto telefónico e outras observações); através de uma não conformidade, (por exemplo, uma receita devolvida pelo CCF que não tinha sido corrigida por nenhum membro da equipa) foi criado um procedimento para evitar erros semelhantes, que consiste na verificação da existência de uma assinatura aquando da organização do receituário por lotes, de um colaborador na receita, por forma a evitar que a receita siga sem correção; separação por forma farmacêutica, durante a receção de encomendas, o que facilita o processo de arrumação; reuniões de equipa frequentes, com o objetivo de melhorar o SGQ; entre outros.

Considero que o facto de estagiar numa Farmácia com um SGQ se pode revelar uma oportunidade, uma vez que já estou familiarizado com o seu modo de funcionamento, o que me pode facilitar uma integração futura numa Farmácia com um SGQ. Além disso, o facto de contactar com a realidade de uma Farmácia certificada fornece ferramentas de abordagem à melhoria contínua, que podem ser reconhecidas por futuros empregadores.

2.1.1.8. Grupo Holon

A Farmácia Luciano & Matos faz parte do Grupo Holon desde 2009. A palavra Holon vem do grego *Holos* e descreve algo que é um todo em si mesmo e, ao mesmo tempo, uma parte de um sistema maior, ou seja, o Grupo Holon é uma marca de Farmácias independentes e autónomas, que partilham a mesma marca, imagem e forma de estar.

Ser uma Farmácia Holon implica ter uma imagem comum e agir de acordo com as normas e conceito da marca. Neste sentido, o Grupo Holon apoia as Farmácias nos projetos

de transformação dos espaços e *layout* e põe ao seu dispor uma vasta gama de produtos e serviços. Além disso, através da centralização de todas as atividades de *backoffice*, é possível adquirir um posicionamento capaz de desenvolver parcerias sólidas com a Indústria Farmacêutica, dinamizar o *merchandising* e a formação das equipas.

Os serviços que a Farmácia Luciano & Matos possui incluem a consulta de nutrição, preparação individualizada de mediação, administração de vacinas, consulta farmacêutica, consulta do pé diabético, consulta de podologia, check saúde e aconselhamento dermocosmético.

O principal objetivo passa por otimizar a forma como a Farmácia desenvolve a sua atividade diária, apostando num serviço de excelência à comunidade e primando por um atendimento pró-ativo em aconselhamento, que emerge de uma forte comunicação com os seus utentes.¹⁾

A oportunidade de trabalhar numa Farmácia Holon potenciou o meu espírito pró-ativo, moderno e de focalização no doente e moldou a minha postura perante a profissão. Para além disso, possibilitou-me a oportunidade de conhecer os serviços que o grupo coloca ao dispor da população, contactando com os diversos profissionais de saúde que prestam esses serviços e conhecendo o seu modo de atuação (pé diabético, consulta farmacêutica, aconselhamento dermocosmético e preparação individualizada da medicação). Durante o estágio, tive também a oportunidade de fazer a PIM (preparação individualizada da medicação), o que se revela uma ferramenta extremamente útil e benéfica do ponto de vista da adesão à terapêutica e do uso racional do medicamento, uma vez que existem muitas pessoas que revelam muita dificuldade no cumprimento do seu esquema terapêutico.

Além disso, a possibilidade de intervenção na sociedade através da participação na organização de rastreios (cancro colorretal, cardiovascular) e de caminhadas (para a aquisição de hábitos de vida saudáveis) também foi importante do ponto de vista da promoção da saúde e prevenção da doença.

Considero que realizar o estágio numa farmácia do Grupo Holon se pode revelar uma oportunidade, uma vez que o contacto com o modo de atuação das farmácias do grupo se pode revelar uma mais-valia para futuramente integrar numa Farmácia do grupo Holon.

2.1.1.9. Consulta Farmacêutica

A consulta farmacêutica é destinada a doentes com problemas de saúde descompensados, polimedicados (quatro ou mais medicamentos), com alterações de

terapêuticas frequentes, vistos por vários médicos em simultâneo, com idade superior a 65 anos e com dificuldades na gestão da terapêutica.

Este serviço permite um melhor controlo sobre as suas doenças crónicas, aumentando a efetividade dos medicamentos que tomam e garantindo a sua segurança (previne efeitos secundários indesejados, duplicações e interações entre medicamentos). E fornece, ainda, informação ao médico para que sejam tomadas as melhores decisões para a saúde e qualidade de vida do doente.

A consulta farmacêutica permitiu-me estabelecer um contacto bastante próximo com o utente e perceber a importância do acompanhamento de certos doentes, que sem apoio familiar revelam bastantes dificuldades em cumprir as terapêuticas que lhe são instituídas, podendo, por vezes, pôr em risco a sua saúde ou retirar menos benefícios da medicação.

Durante a realização do estágio tive oportunidade de assistir a uma consulta farmacêutica. Tratava-se de um senhor, com cerca de 70 anos, com diabetes, hipertensão arterial, dislipidémia e hiperplasia benigna da próstata. O motivo da consulta farmacêutica foram os valores elevados da glicémia pós-prandial medidos com o seu glicómetro de viagem (utilizava um glicómetro em casa e outro quando viajava). Porém, como o utente se esqueceu de trazer os seus aparelhos de medição da glicémia e os dados relativos a análises feitas recentemente, a consulta foi reagendada para outro dia, sendo que aí eu já não estive presente.

2.1.1.10. Fins-de-semana e Serviços

A disponibilidade para trabalhar aos fins-de-semana e fazer serviços foi uma excelente oportunidade para conhecer a dinâmica de funcionamento de uma Farmácia e perceber as diferenças no seu funcionamento nestes dias. Nos serviços (até as 24h), a afluência e o público-alvo são um pouco diferentes, o que permitiu contactar com situações diferentes do habitual. Por um lado, pequenas emergências e prescrições pontuais, novas para o utente, traduzindo-se num reforço do aconselhamento, uma vez que a medicação e a própria situação clínica são desconhecidas e por outro, pessoas com pouca disponibilidade que evitam ao máximo o diálogo com o farmacêutico, tornando o meu aconselhamento mais complicado.

Apesar de durante o estágio não ter tido a oportunidade de fazer nenhum atendimento através do postigo, assisti a um feito por um colega, ficando com uma noção do procedimento.

Relativamente aos sábados, a população é tendencialmente mais jovem, pessoas de meiaidade que não têm disponibilidade durante a semana para se dirigir à Farmácia, devido aos seus empregos, e também utentes que procuram produtos de dermocosmética, uma vez que têm mais tempo e paciência, revelando-se de extrema importância para o desenvolvimento de competências no que toca ao aconselhamento dermocosmético.

2.1.1.11. Preparação de Medicamentos Manipulados

Durante a realização do estágio tive a oportunidade de preparar três medicamentos manipulados: cápsulas com 30mg de cáscara-sagrada, 30mg extrato de senne (pó), 50mg de extrato de bolbo, 100mg de L-carnitina e 50mg de cafeína; cápsulas com 3mg de cloediazepóxido, 50mg de espirulina, 100mg carboximetilcelulose e 150mg glucomanano; e pomada de Ácido Salicílico a 2%, sendo que vou descrever apenas um exemplo de cada forma farmacêutica.

Preparação de cápsulas com: 30mg de cáscara-sagrada, 30mg extrato de senne (pó), 50mg de extrato de bolbo, 100mg de L-carnitina e 50mg de cafeína

Esta preparação é utilizada no emagrecimento, uma vez que é constituída por cáscarasagrada e senne (laxantes de contacto), por boldo (propriedades coleréticas e colagogas), por cafeína (estimulante do metabolismo) e L-carnitina (um composto que ajuda no metabolismo das gorduras).

A técnica de preparação, bem como o equipamento utilizado na formulação estão descritos pormenorizadamente na ficha de preparação. (Anexo A (II,III,IV,V))

Para se atribuir um prazo de utilização, se o manipulado constar do Formulário Galénico Português (FGP) ou de outro compêndio retira-se daí, senão tem-se de ter em conta a estabilidade e a natureza das matérias-primas utilizadas. Na ausência de dados sobre a estabilidade do medicamento, as preparações líquidas não aquosas e preparações sólidas terão um prazo de utilização igual ao da matéria-prima que o possuí mais curto, desde que não ultrapasse os 6 meses. Tendo isto em conta, considerou-se que estas cápsulas teriam um prazo de utilização de 6 meses, devendo ser conservadas a temperatura ambiente, em frasco bem fechado e ao abrigo da luz.

Preparação de uma pomada de Ácido Salicílico a 2%

A ação do ácido salicílico na pele depende grandemente da concentração utilizada. A pomada de Ácido Salicílico a 2% (vaselina e ácido salicílico) tem ação essencialmente queratoplástica, intensificando a queratinização dos epitélios e promovendo a regeneração da camada córnea cutânea. Esta pomada foi preparada para a continuação de um tratamento,

sendo que não tem receita médica. A técnica de preparação encontra-se descrita na ficha de preparação. (Anexo B (II,III,IV,V))

No que toca ao prazo de utilização, existem estudos que o determinaram, podendo a pomada ser utilizada, com segurança, durante um período de 3 meses, desde que conservada à temperatura ambiente em recipiente opaco e bem fechado.

A manipulação de medicamentos foi uma das funções que mais me estimulou, uma vez que senti que conseguia aplicar alguns conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o curso, nomeadamente na unidade curricular de Farmácia Galénica.

O laboratório de manipulação é bastante bem equipado e organizado e proporcionoume a oportunidade de preparar cápsulas, uma forma farmacêutica que é preparada em poucas Farmácias, por ser necessário um equipamento muito específico. A preparação de medicamentos manipulados permitiu-me perceber que apesar de pouco frequentes na maior parte das Farmácias, este tipo de preparações se revela essencial em muitas situações, sendo uma área em que o farmacêutico se pode distinguir dos restantes profissionais de saúde. Sinto-me num nível bastante bom no que toca a esta área, uma vez que são poucas as Farmácias que têm os recursos materiais e técnicos que a Farmácia Luciano & Matos possui, o que me permitiu adquirir alguns conhecimentos que me podem distinguir. Numa candidatura a uma Farmácia que aposte na manipulação de medicamentos, sinto que terei vantagem em relação a colegas que não tiveram oportunidade de contactar com esta área.

2.1.1.12. Autonomia na Resolução de Casos Práticos (Automedicação)

A autonomia que me foi concedida no atendimento ao público permitiu-me desenvolver características de relacionamento interpessoal bem como de aconselhamento farmacêutico, traduzindo-se uma aprendizagem gradual através do meu contacto com os utentes.

Assim, na interação com o doente é essencial a adaptação ao tipo de utente, sendo por isso, necessária uma enorme flexibilidade e perspicácia para estereotipar o utente que temos à nossa frente, de forma a moldar a nossa atitude e o nosso discurso às suas características e garantir que toda a informação é transmitida e por ele assimilada. É importante procurar compreender a situação em foco e apresentar serenidade, evitando palavras negativas em detrimento de expressões positivas, fazendo entender ao utente que a sua atitude, por vezes, poderá não ser correta ou coerente.

A automedicação consiste na utilização de MNSRM destinados à prevenção e ao alívio de queixas autolimitadas, que assume a responsabilidade pela melhoria da saúde, com assistência ou aconselhamento opcional de um profissional de saúde.³⁾ Assim, apesar de só

aplicável em situações ligeiras, a automedicação permite economizar tempo, recursos e custos. Embora, por outro lado, possa mascarar sintomas, atrasar diagnósticos e soluções terapêuticas, bem como favorecer RAM's e interações medicamentosas. Desta forma, cabe ao farmacêutico avaliar cada situação clínica, de forma a perceber a necessidade ou não de se recorrer a um MNSRM, e se esta existir, dar todas as informações necessárias. Sempre que possível devem ser tomadas medidas não farmacológicas e é necessário ter um cuidado especial com as grávidas, crianças, mulheres em amamentação, idosos, doentes crónicos e doentes polimedicados.

Durante a indicação farmacêutica, deve ser conduzida uma entrevista de modo a retirar o máximo de informação possível do doente, nomeadamente: o sintoma ou motivo da consulta do farmacêutico, duração do problema de saúde, existência de outros sintomas associados ao problema de saúde que motivou a consulta do farmacêutico, outros problemas de saúde e medicamentos que toma, valorizando sempre as suas queixas e preocupações.⁶⁾

Posteriormente, e se necessário, deverá ser recomendado um MNSRM adequado ao estado fisiopatológico do doente, expondo sempre as opções disponíveis acompanhadas de uma análise racional da relação benefício-risco-custo, propondo o esquema terapêutico mais eficaz e seguro para cada situação clínica e alertando sempre o consumidor para o uso correto do medicamento. É importante ter em consideração as preferências do utente, nomeadamente no que toca à forma farmacêutica, a fim de maximizar a adesão à terapêutica.

Em Portugal, as situações passíveis de automedicação estão contempladas na lei, por isso, quando a situação clínica não se enquadra no âmbito de atuação do farmacêutico, o utente deve ser reencaminhado para o médico. ³⁾

Durante a realização do estágio, as situações passíveis de resolver recorrendo a MNSRM foram recorrentes e centralizaram-se sobretudo na procura do utente em resolver situações como dor de garganta, tosse, dor, obstipação, diarreia, pirose, enfartamento e flatulência. Em qualquer destas situações deve-se sempre realçar a importância das medidas não farmacológicas e a utilização durante um curto período de tempo, sendo que a persistência dos sintomas requer intervenção médica.

Dor de garganta: Neste tipo de situações é importante perceber se estamos perante dor/inflamação ou apenas irritação. No caso de irritações ligeiras, opta-se por pastilhas com ação antisséptica e anestésica, tal como as Drill[®] (Tetracaína e Cloro-hexidina) ou Strepsils[®] (Álcool diclorobenzílico e Amilmetacresol). É também importante ter em atenção se o doente é diabético, pois que existem pastilhas sem açúcar (sacarose), tais como Drill[®] sem

açúcar. Em casos de dor e sinais de inflamação, pode optar-se por pastilhas com ação anti-inflamatória como Mebocaína Anti-Inflam[®] (1,2 mg de álcool diclorobenzílico e 3 mg de cloridrato de benzidamina).

Tosse: O utente deve ser questionado se a sua tosse é produtiva (com expetoração como comummente se refere) ou seca, qual a duração, se este é sintoma único, presença de patologias associadas (Diabetes *mellitus*, asma, DPOC, úlcera gastroduodenal) e a existência de medicação concomitante (anti-hipertensores inibidores da enzima de conversão da angiotensina (IECAs), no caso da tosse seca). ⁵⁾

Relativamente à tosse produtiva, o utente pode ser questionado acerca da cor das secreções, sendo que se estas tiverem cor verde e existir febre, pode estar associada a uma infeção. Aconselhei maioritariamente mucolíticos e expetorantes, sob a forma de xarope (Bisolvon Linctus Adulto[®] - cloridrato de bromexina, por exemplo), alertando que este deve ser tomado após as refeições e recomendando a ingestão de muita água; ou os comprimidos efervescentes de Acetilcisteína – expetorante - (Fluimucil[®] ou genérico).

Obstipação: Em primeiro lugar, procurava averiguar a duração e frequência da obstipação, se esta era causada por alterações no estilo de vida ou na dieta, a existência de mais algum tipo de sintomatologia associada e os hábitos medicamentosos, de forma a tentar descobrir a causa dos sintomas. A primeira abordagem é a sugestão de medidas não farmacológicas como o exercício físico, a reeducação do intestino, a hidratação e uma dieta rica em fibras. Se a utilização de um laxante fosse realmente necessária, optava por laxantes expansores do volume fecal ou osmóticos (Agiolax[®]e Lactulose, este último muito comum nos idosos).

Constipações: No caso de constipações, aconselhava MNSRM com um só princípio ativo para cada sintoma apresentado, desencorajando o uso de medicamentos com vários princípios ativos associados. Neste sentido, o paracetamol é o medicamento mais utilizado, sendo necessário recorrer, por vezes, à água do mar ou a descongestionastes nasais tópicos para a congestão nasal, referindo sempre como primeira opção a água do mar (Rhinomer®) e como segunda opção fenilefrina (Neo-Sinefrina®). Neste último, alertava para o facto de o seu uso não dever ser superior a quatro dias consecutivos, devido ao efeito *rebound*. No caso das crianças a opção recaí sempre pela água do mar.

Contraceção Oral de Emergência: A contraceção oral de emergência é, sem dúvida, um tema bastante controverso, que exige uma abordagem bastante cuidadosa por parte do farmacêutico. Essa abordagem pode ser dividida em três fases: a (i) avaliação, que inclui: a identificação do utente (assegurando-me que estou a falar com a própria utente que

vai utilizar a COE e que tem mais de 17 anos); a identificação de possíveis problemas de saúde, que possam ser impeditivos da toma; e a identificação de outra medicação que possa tomar (antiepiléticos, hipericão, etc.).

Numa segunda fase, (ii) analiso os critérios de inclusão e exclusão. Relativamente, aos critérios de inclusão: confirmo se a utente ainda está no período indicado de utilização (72 horas); avalio a causa (relação sexual não protegida ou falha potencial do método contracetivo habitualmente utilizado); e questiono acerca da fase do ciclo em que se encontra. No que toca aos critérios de exclusão: confirmo que a utente não se encontra grávida, determinando a data da última menstruação; avalio potenciais interações com outros medicamentos; certifico-me que a utente não tem alteração da função hepática grave, problema de coagulação, doença cardíaca, algum tipo de alergia, amenorreia há mais de 4 semanas / gravidez, história de gravidez ectópica ou alguma outra patologia; e asseguro que não se trata de uma segunda toma do medicamento no mesmo ciclo, em virtude da sobrecarga hormonal.

No terceiro passo, de (iii) informação e aconselhamento, apresento o grau de eficácia e segurança do método, indico a posologia (toma única), alerto que caso a utente vomite até 3 horas após a toma do comprimido, deve repetir a toma e alerto também para as perturbações menstruais. Estas são muito frequentes e podem atrasar ou acelerar a menstruação seguinte e, em caso de um atraso superior a 5 dias, aconselho a realização de um teste de gravidez.

É de extrema importância referir que o recurso à COE não constitui uma contraindicação ao uso continuado de contraceção hormonal regular. No entanto, a ação contracetiva pode ficar diminuída, devendo associar-se um método de barreira fiável (preservativo) até ao início da menstruação seguinte.

A mensagem a transmitir é que a contraceção de emergência não é um método contracetivo de uso regular, mas sim um último recurso, e que se deve optar por outros métodos contracetivos para uso futuro. No final, forneço sempre o folheto informativo do "isaúde" relativo à COE.

2.1.2. Pontos Fracos

2.1.2.1. Conhecimentos Não Adquiridos ao Longo da Formação Académica

Apesar de considerar que os conhecimentos adquiridos durante a formação académica foram indispensáveis, existem algumas lacunas que impediram, de certa forma, a minha total autonomia no início do estágio.

A escassa formação na área da dermocosmética, suplementos alimentares e outros produtos de saúde, obrigou a uma constante formação por parte da equipa técnica para ser capaz de responder às exigências dos utentes.

Destaco o contacto praticamente inexistente com nome comercial dos medicamentos durante a formação académica, dificultando a associação dos nomes comerciais ao correspondente principio ativo, tornando-se difícil o primeiro contacto, uma vez que os utentes se referem, quase sempre ao nome comercial e não ao princípio ativo.

A inexistência de formação na área das afeções oculares revelou-se também uma falha no meu campo de atuação.

O facto de não existir uma vertente de simulação da prática profissional integrada no plano de estudos do curso deixou-me pouco confiante e até mesmo receoso inicialmente. A escassez de formação ao nível do programa informático *Sifarma2000*® chegou mesmo a ser impeditiva do desempenho da maior parte das funções, sendo necessária uma formação integral ao nível do seu manuseamento por parte da equipa técnica da Farmácia. Bem como, a inexistência de formação ao nível da comunicação interpessoal, que acabaria por facilitar o contacto com o utente.

2.1.2.2. Medicamentos Homeopáticos

Os medicamentos homeopáticos são praticamente inexistentes na Farmácia, sendo que não tendo qualquer formação a esse nível, a Farmácia não me proporcionou essa aprendizagem, revelando-se uma falha na minha área de atuação. Esta falha pode-se revelar uma ameaça numa futura perspetiva de emprego, uma vez que há cada vez mais Farmácias a apostar nesse tipo de produtos e o meu conhecimento acerca deles é praticamente inexistente.

2.1.2.3. Elevado Número De Estagiários

O número elevado de estagiários traduziu-se numa menor atenção despendida no esclarecimento das minhas dúvidas por parte da equipa técnica e, talvez, tenha impedido a realização de certas tarefas com mais frequência, nomeadamente a manipulação, consulta farmacêutica e preparação individualizada da medicação, uma vez que estas não são muito frequentes, o que se manifestou num contacto pouco aprofundado com as mesmas.

2.1.2.4. Poucas Formações

As formações, essencialmente das linhas de dermocosmética, são de extrema importância para um aconselhamento de alto nível e sem a formação específica e direcionada, considero que não é possível atingir esse patamar. A disponibilização de material de consulta, tal como catálogos e panfletos, e a formação prestada pela equipa técnica fornecem as bases necessárias para um bom aconselhamento, mas não o elevam a um nível de excelência. No que toca a dermocosmética, as características dos produtos são demasiado específicas, por isso considero que é fundamental uma formação mais direcionada, não durante o percurso académico, mas sim no durante estágio.

2.1.2.5. Impossibilidade de utilizar certas funcionalidades do ${\it Sifarma2000}^{\rm @}$

A impossibilidade de utilizar certas funcionalidades do *Sifarma2000*® não torna o seu domínio transversal, o que se pode ser limitador num futuro desempenho de funções como farmacêutico, sendo que considero algumas funcionalidades úteis, como por exemplo o menu faturação.

2.2. Aspetos Externos

Relativamente aos aspetos externos, considero as oportunidades que a Farmácia me pode proporcionar e que podem tornar a minha experiência diferenciada e vantajosa e como ameaças à realização do estágio as limitações que pela Farmácia me foram impostas, que podem até restringir algumas perspetivas futuras.

2.2.1. Oportunidades

2.2.1.1. Farmácia do Ano (Prémio Almofariz)

A recente distinção como Farmácia do Ano pela revista Farmácia Distribuição é um reconhecimento externo do nível de excelência dos serviços prestados à comunidade e da gestão e funcionamento da Farmácia. A oportunidade de trabalhar com um nível de exigência extremamente elevado em todos os processos, tornou-me um melhor profissional e permitiu-me construir bases de trabalho de elevado nível. Assim, se contactar com a realidade de funcionamento de outras Farmácias, as competências que adquiri ao trabalhar numa Farmácia de um nível tão elevado, vão facilitar o meu desempenho e poderei até partilhar metodologias inovadoras, revelando-se extremamente promissor em termos de procura de emprego.

O prémio distingue a Farmácia com base em inúmeros parâmetros tais como: a integração da Farmácia na Comunidade que serve; participação em projetos da e para a comunidade; desenvolvimento na gestão do negócio; desenvolvimento de novas áreas de negócio; desenvolvimento da promoção e educação para a saúde; formação e desenvolvimento da equipa da Farmácia; desenvolvimento de serviços complementares na Farmácia; inovação e criatividade; desenvolvimento da comunicação da Farmácia (externa e interna); estratégias de desenvolvimento e fidelização de clientes; imagem e organização do espaço da Farmácia; e programas de acompanhamento farmacoterapêutico e de adesão à terapêutica ²⁾. Assim, considero que adquiri conhecimentos e experiência em muitas áreas, e principalmente, consegui perceber o que realmente é possível fazer para servir da melhor forma a comunidade em que nos inserimos e manter a rentabilidade da Farmácia.

2.2.1.2. Pharmcareer

Considero que o Pharmcareer se revelou de extrema importância para o meu esclarecimento em relação às potencialidades do curso, permitindo-me conhecer experiências profissionais totalmente diferentes do habitual, e sobretudo, perceber a importância que o estágio curricular pode ter em termos de perspetivas futuras. Assim, penso que encarei o estágio de outra forma, estando muito mais atento ao que poderia retirar dele e que se poderia revelar vantajoso para o meu futuro profissional.

2.2.2. Ameaças

2.2.2.1. Constante Alteração do Enquadramento Político-Profissional

A constante alteração dos preços dos medicamentos, do valor da comparticipação, de algumas regras de prescrição (por exemplo, exceções c)), bem como a falta de certos medicamentos, dificultou de certa forma a interação com o utente. Esta constante alteração, por vezes, provoca um sentimento de revolta por parte da população que acaba por se refletir na maneira como os utentes interagem connosco. Alguns utentes consideram que a culpa do aumento dos preços é da nossa responsabilidade, dificultando o diálogo com eles e o pleno desempenho das nossas funções. Para além disso, têm dificuldade em perceber que a falta de certos medicamentos não é da responsabilidade da farmácia, criando, por vezes, alguns entraves ao bom relacionamento.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliando pela prevalência dos pontos fortes em detrimento dos pontos fracos, só me resta concluir que o estágio se revelou de extrema importância para o meu desenvolvimento profissional, permitindo-me adquirir e potenciar conhecimentos, desenvolver qualidades de relacionamento pessoal e profissional e perceber os pilares ideológicos da profissão. Desta forma, o estágio curricular assume-se de grande importância, sendo indispensável do ponto de vista da formação como farmacêutico, bem como do ponto de vista do conhecimento da realidade do universo farmacêutico. Além disso, proporcionou-me um primeiro contacto com o mercado de trabalho.

O contacto com o público e a satisfação pessoal, quando considero que de certa forma contribuí para a melhoria da qualidade de vida de uma pessoa, assumem-se como as principais razões para apostar num futuro na Farmácia comunitária.

A posição privilegiada que a Farmácia ocupa na sociedade, permite incutir na população, conhecimentos, habilidades e atitudes para saber prevenir e lidar com a doença, alterando comportamentos de risco e, assim, melhorar a saúde da população, o que me cativa bastante.

Considerando a constante evolução das ciências farmacêuticas e médicas, sinto que devo manter atualizadas as minhas capacidades técnicas e científicas para melhorar e aperfeiçoar constantemente o meu desempenho enquanto farmacêutico, sendo essencial apostar sempre na formação.

2014

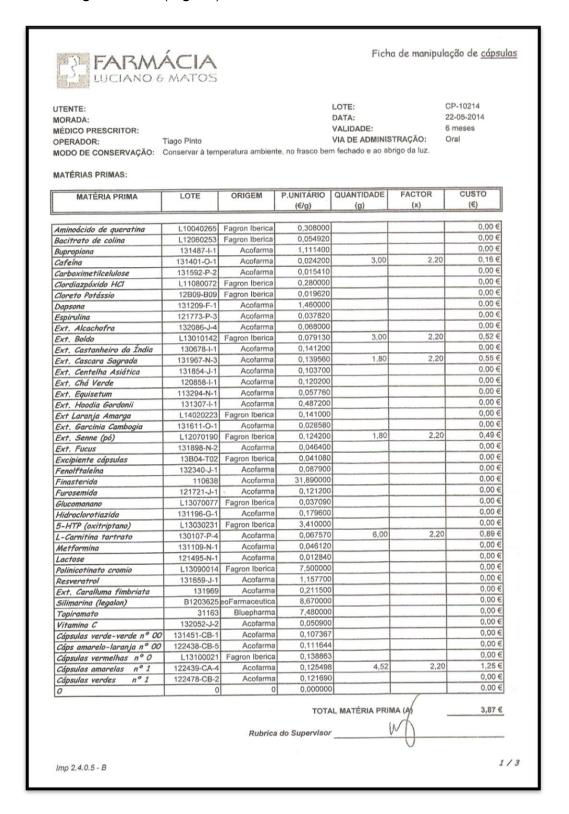
A pouca experiência que tenho não me intimida, muito pelo contrário, estimula-me a procurar oportunidades, conhecimentos e experiências que me tornem cada vez melhor, e sendo característico da minha personalidade, certamente que isso acontecerá durante toda a minha carreira profissional.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GRUPO HOLON. O serviço farmacêutico do futuro. (2013) 1-22. [Acedido a 10-06-2014]. Disponível na Internet: http://www.grupo-holon.pt/system/attachment_Is/22/original/brochura%20institucional_GH_jul2012.pdf?13 41392536
- NETFARMA. Regulamento Prémio "Farmácia do Ano". [Acedido a 25-06-2014].
 Disponível na Internet:
 http://farmacia.netfarma.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=14646&Itemid=49
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Despacho n.º 17 690/2007, de 10 de Agosto. Diário da República, 2.ª série. 154 (2007-08-10) 22859. [Acedido a 26-06-2014]. Disponível na Internet: http://www.dre.pt/pdf2s/2007/08/154000000/2284922850.pdf.
- 4. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS. Intervenção Farmacêutica na Contraceção de Emergência. [Acedido a 25-06-2014]. Disponível na Internet: http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/articleFile419.pdf
- 5. GUIMARÃES, S., MOURA, D., SILVA, P., Terapêutica Medicamentosa e Suas Bases Farmacológicas. 5ª Ed. Porto: Porto Editora, 2006. ISBN 972-0-06029-8.
- 6. ORDEM DOS FARMACÊUTICOS, Departamento da qualidade. Boas práticas farmacêuticas para a farmácia comunitária (BPF). Conselho Nacional da Qualidade, 3 (2009) I-53 [Acedido a 26-06-2014]. http://www.ordemfarmaceuticos.pt/xFiles/scContentDeployer_pt/docs/Doc3082.pdf.

ANEXOS

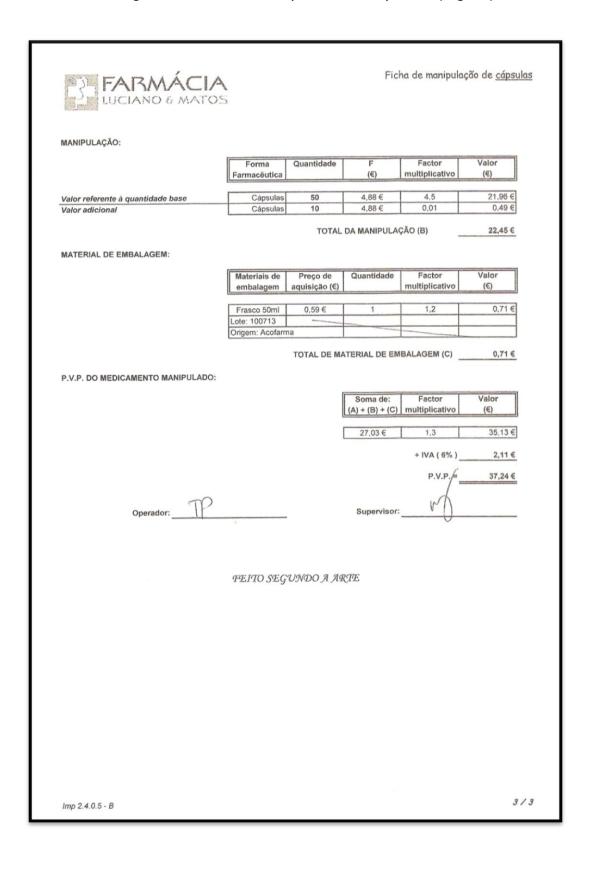
Anexo A (I) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado. Cápsulas com: 30mg de cáscara-sagrada, 30mg extrato de senne (pó), 50mg de extrato de bolbo, 100mg de L-carnitina e 50mg de cafeína (Página I).



Anexo A (II) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado. Cápsulas com 30mg de cáscara-sagrada, 30mg extrato de senne (pó), 50mg de extrato de bolbo, 100mg de L-carnitina e 50mg de cafeína (Página 2).

Ensaio	Especificação	Resu	itado		
1.CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS		Conforme	Não conforme	Rubrica do operador	
1.1 Côr				or operator	
Verificar conformidade com a especificação 1.2 Odor	Pó castanho				
Verificar conformidade com a especificação	Característico da L-Camitina	×			
Nerificar conformidade com a especificação	Pó com aspecto homogéneo	X		0	
2. CONFORMIDADE COM A DEFINIÇÃO DA MONOGRAFIA "CÁPSULAS" DA FPVII	Texto "2.9.5. Uniformidade de Masse das Preparações Apresentadas em Formas Farmacôuscas Unitárias" (FPVII, 1º Volume, Cap. Geral 2, 2.9 Métodos de Farmacotocnia)	, X		1	
3. QUANTIDADE Contar as cápsulas preparadas	60 cápsulas (quantidade prescrita)	×			
Aprovado Supervisor	Rejeitado Data	22-06-2014	_		
ANOTA CÔTE.					
ANOTAÇÕES:					

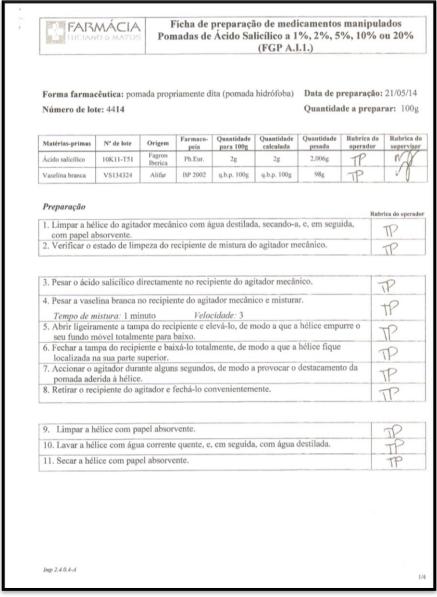
Anexo A (III) – Ficha de preparação de um medicamento manipulado. Cápsulas com: 30mg de cáscara-sagrada, 30mg extrato de senne (pó), 50mg de extrato de bolbo, 100mg de L-carnitina e 50mg de cafeína. Cálculo do preço do manipulado. (Página3).



Anexo A (IV) – Rótulo de um medicamento manipulado.



Anexo B (I) – Ficha de preparação de um manipulado. Pomada de Ácido Salicílico a 2% (Página I).



Tiago Luís Pinto

Anexo B (II) – Ficha de preparação de um manipulado. Pomada de Ácido Salicílico a 2% (Página 2).

Embalar a pomada no própri Material de embalagem Unguator	io recipiente de preparação.	
Material de embalagem		
	N° de lote	
Unguator		Origem
	7809/23P00	Acofarma
apacidade do recipiente: 100/	140ml	Operador: TP
Iodelo de rótulo	Identificação d	
dentificação do Director Técnico Endereco e telefone da Farmácia	Identificação d	do Médico prescritor do doente
Endereço e telefone da Farmácia		do doente
Endereço e telefone da Farmácia	Identificação d DMADA DE ÁCIDO SALICÍLICO A 1%, 2%, 5% (FGP A.I.I.) de ácido salicílico a as mãos	do doente

Anexo B (III) – Ficha de preparação de um manipulado. Pomada de Ácido Salicílico a 2% (Página3).

FARMÁCIA LUCIANO 8 MATOS	Ficha de preparação Pomadas de Ácido Salid (de medicam cílico a 1%, 2 FGP A.I.1.)	entos mani 2%, 5%, 10	pulados % ou 20%
Verificação				
Ensaio	Especificação	Resu	ltado	n-bala.
1. CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS		Conforme	Não Conforme	Rubrica do operado
1.1. Cor Verificar conformidade com a especificação	Pomada de cor branca	X		
1.2. Odor Verificar conformidade com a especificação	Pomada inodora	X		0
1.3. Aspecto Verificar conformidade com a especificação	Pomada com aspecto homogéneo	\boxtimes		1
QUANTIDADE Tarar previamente o recipiente de dispensa e. em seguida, pesar o recipiente com o respectivo conteúdo		\boxtimes		
Su		jeitado // // // // // // // // // // // // //		
Nome e morada do doente				
	1/2			
Nome do prescritor				
Anotações				
Continuação de tratamento.				
lum 2.4.0.4.4				
Imp 2.4.0.4-A				

2014

Anexo B (IV) – Ficha de preparação de um manipulado. Pomada de Ácido Salicílico a 2% (Página 4).

ELECTARC	6 MATOS	romadas	ue Aci	do Salicílico a (FGP A		70, 570, 10	576 UU 2U70
Cálculo do preç	o de venda						
MATÉRIAS-PRIM	AS:		I Prese de	aquisição de uma dada			1
Matérias-primas	Embalagem existe Quantidade adquirida	ente em armazém Preço de aquisição (s/ IVA)		de unitária (sem IVA) ade	Quantidade a usar	Factor multiplicativo	Preço da matéria- prima utilizada na preparação
Ácido salicílico	500g	9,20 €	lg	0,0184 €	x 2g	x 2,2	= 0,08 €
Vaselina branca	1000g	6,90 €	1g	0,0069 €	x 98g	x 1,9	= 1,28 €
					Total Ma	téria-Prima (A)	= 1,36 €
HONORÁRIOS DE MANIPULAÇ		rma .		0	F (C)	Factor	T
Valor refe nte à	Farmac		Quantidade		F (€)	multiplicativo	V lor
q ntidade base Valor adicional	Pomada propr	opriamente dita		100g	4,88 €	x 3	= 14,64 €
valor adicional					x 4,88 €	x-0,01 fanipulação (B)	= 14,64 €
Materials d	m	Preço de quisição		Quantidade		Factor multiplicativo	Valor
Unguator 100/	140ml		0,96 €	x 1		x 1,2	= 1,15 €
				x x		x 1,2	- €
						x 1,2	€
				Total de	Material de E	Embalagem (C)	= 1,15 €
P. V. P. DO MEDIO	CAMENTO MAN	NIPULADO:					
Soma de (/	A) + (B) + (C)	Factor multiplicativo				Valor	
	17	7,15 € x 1,3		-		= 22,30 €	
		I. V. A. (6%			I. V. A. (6%)	+ 1,34 €	
						P. V.P.	- 23,64 €
Ope	rador: TP			Superv	visor:	W	

Anexo B (V) – Rótulo de um medicamento manipulado.

